



## Resenha





# FALANDO DE SERVIÇOS: UM GUIA PARA COMPREENDER E MELHORAR OS SERVIÇOS EM EMPRESAS E ORGANIZAÇÕES

Cintia dos Reis Barreto<sup>1</sup>

NÓBREGA, Kleber. Falando de Serviços: Um guia para compreender e melhorar os serviços em empresas e organizações. São Paulo: Atlas, 2013.

Objetividade, praticidade, direcionamento, enriquecimento são palavras que definem o livro Falando de Serviços, escrito pelo professor Dr. Kleber Nóbrega e lançado neste ano pela editora Atlas. A obra é dividida em oito seções, as quais acompanham o modelo de Gestão de Serviço, divididas em: Entendendo os Serviços, Estratégia do Serviço, Conceito do Serviço, Qualidade do Serviço, Planejamento do Serviço, Projeto do Serviço, Sistema de Prestação do Serviço e Avaliação do Serviço. As seções são compostas por capítulos curtos, possibilitando uma leitura contínua.

A seção Entendendo os Serviços caracteriza e classifica os serviços, além de planejar as operações para diferentes tipos de serviços. A de Estratégia do Serviço define e apresenta os diferentes níveis de estratégia de serviço, explica os motivos de se ter e como aplicá-la, mostra como desdobrá-la, planejá-la, implantá-la e formulá-la, também apresenta a ligação da operação de serviços com a estratégia de serviços, tudo isto com foco nos componentes da estratégia de serviço: Oportunidades, Competências Essenciais, Promessa do serviço, Diferenciais, Concorrentes, Posicionamento, Segmento do cliente, Serviços oferecidos e Por que escolher minha empresa.

A seção Conceito do Serviço se refere ao que é serviço, como entender o serviço que a empresa presta e o impacto do mesmo para o cliente. A quarta seção Qualidade do Serviço explica, avalia e destaca o que impacta na qualidade dos serviços, apresenta a qualidade técnica e a do processo em serviço e suas

dimensões, e como estas podem ser usadas para avaliar o grau de satisfação do cliente. A de Planejamento do Serviço apresenta a necessidade de se planejar o serviço a partir do desdobramento da qualidade, dos momentos da verdade, do ciclo de serviço, mas sempre com foco no cliente. A de Projeto do Serviço é composta pelos elementos do projeto de serviço: Especificação, Atributos, Pessoal, Infraestrutura, Participação do cliente, Especificação de processos, Leiaute, Sistemas a prova de falha, Capacidade de atendimento, Sistemas de avaliação e fecha com a Validação do serviço, também apresenta os cuidados que a organização precisa ter na construção do processo do projeto do serviço, destaca a importância em se fazer um projeto e alerta onde termina o planejamento e começa o projeto de serviço.

A seção Sistema de Prestação de Serviços explica a diferença entre serviço e atendimento, o papel do cliente na prestação de serviço, como instruir o cliente na participação na execução do serviço, planejar e gerenciar os aspectos humanos na atividade de serviço, como também demonstra a forma de padronizar e lidar com as falhas na prestação do serviço. A última seção Avaliação do Serviço fundamenta e planeja a avaliação, destaca as metodologias mais usadas, identifica a melhor maneira de avaliar o serviço, alerta sobre os cuidados em estruturar a avaliação, além de apresentar o modelo de lacunas de serviços existentes no momento da avaliação do serviço.

Percebe-se ao apresentar as seções que, a obra se apresenta com uma leitura prática e objetiva, mas com rigor científico, onde o autor explica e dá o direcionamento dos conteúdos como se fosse uma oficina, na qual personagens tiram suas dúvidas. Cada perso-

---

<sup>1</sup> Graduada em Jornalismo pela Universidade Tiradentes - Unit. Especialista em Processos Comunicacionais e Organização Empresarial pela Unit. Especialista em Marketing pela Universidade Potiguar – UnP. Mestranda em Administração pela UnP. Professora da UnP nas Escolas de Gestão, Hotelaria e Comunicação e Artes. Tem experiência na área de Comunicação Organizacional, Assessoria de Imprensa, Marketing e Endomarketing. E-mail: cintiabarreto21@hotmail.com; cintiabarreto@unp.edu.br

nagem de uma área de atuação – médico, professora do setor público, estudante, proprietário de um restaurante, dono de uma empresa de turismo, prefeito de uma cidade do interior e engenheira de uma indústria moveleira, comprovando que os serviços aparecem em todas as áreas do mercado, assim o modelo de Gestão de Serviço pode ser trabalhado tanto pelo setor público como pelo privado.

O livro também sugere a forma de conduzir a leitura, proporcionando a cada tipo de leitor – executivo, especialista, detalhista – uma viagem de enriquecimento ao mundo dos serviços. Assim, é possível perceber que desde o estudante, o empresário, o gestor

público, o professor, o autônomo até o curioso podem trabalhar de forma direcionada. Com a leitura desta obra, o profissional unirá o conhecimento teórico com os exercícios de cada seção, e terá a possibilidade de aplicá-lo no mundo dos negócios de maneira focada.

Por fim, ‘Falar de Serviços’ aponta conhecimento, estratégia, qualidade, planejamento, projeto e avaliação. Como o autor destaca: “[...] o Modelo é aplicável a qualquer organização ou empresa que deseje compreender e melhorar a gestão e operação dos serviços que fornece a seus clientes. [...]. Os conceitos, princípios, e ferramentas se aplicam a serviços em geral.” (p. 249).